



Bilaga 4f Gemensamma processer

Dnr: 220-1874/2017
2018-01-19



Innehåll

1	Inledning	3
2	Incidenthantering	4
2.1	Syfte	4
2.2	Uppgifter och ansvar	4
3	Problemhantering	6
3.1	Syfte	6
3.2	Uppgifter och ansvar	6
4	Ändringshantering	8
4.1	Syfte	8
4.2	Uppgifter och ansvar	8
5	Releasehantering	10
5.1	Syfte	10
5.2	Uppgifter och ansvar	10
6	Hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer	12
6.1	Syfte	12
6.2	Uppgifter och ansvar	12

1 Inledning

Denna bilaga beskriver hur prioriterade stödjande IT-processer ska hanteras. Staden avser tillämpa ITIL version 3 eller senare som ramverk för detta ändamål. Bilagan tydliggör roller och ansvar för de viktigaste ingående aktiviteterna inom följande ITIL-processer:

- incidenthantering
- problemhantering
- ändringshantering
- releasehantering.

För en välfungerande implementering av ovanstående processer krävs ett tydligt reglerat samspel mellan Leverantören och en service desk-funktion. I nuläget levereras service desk-tjänster av två olika leverantörer. En leverantör hanterar service desk för centrala verksamhetssystem och en annan leverantör hanterar service desk för arbetsplatssystem.

Leverantören har ett ansvar för support såsom beskrivet i *Bilaga 4b – Helhetsåtagande underhåll och drift*, men detta ansvar exkluderar första linjens support (hantera initial kontakt med användare). Service desk och första linjens support ska hanteras av Staden eller en av Staden utsedd leverantör. När texten i resten av dokumentet refererar till ”service desk” eller ”service desken” avses denna service desk. Leverantören ska samarbeta med service desk-leverantören enligt nedanstående krav. Om leverantören av service desk förändras ska Leverantören samarbeta med den nya leverantören.

2 Incidenthantering

2.1 Syfte

Med incidenter avses alla händelser som inte är en del av en Tjänsts ordinära leverans och som skapar, eller kan skapa, ett avbrott eller minskning av Tjänstens kvalitet. Incidenthantering ska upptäcka och snabbast möjligt återställa Tjänster till deras normala funktionalitet med så små konsekvenser för Staden och användarnas verksamhet som möjligt.

2.2 Uppgifter och ansvar

Incidentprocessen ägs och drivs av service desk-leverantören. Service desk registrerar samt prioriterar och kategoriserar alla incidenter. Om Leverantören eller Staden ser behov av omprioritering ska Leverantören eller Staden ge rekommendation till service desk om detta. Leverantören ska etablera en effektiv samverkan för incidenthantering med service desk, samt övriga intressenter i incidentprocessen. Leverantören ska även proaktivt informera service desk och övriga intressenter om händelser som löper risk att leda till incidenter. Leverantören ansvarar för att definiera, etablera samt dokumentera nödvändiga processer och ha tillgång till nödvändiga resurser på plats hos Leverantören för att hantera incidenter i enlighet med avtalade servicenivåer.

Leverantören ansvarar för att det finns nödvändiga stödsystem på plats för att registrera och följa upp incidenter samt kontroller för att se till att incidenthanteringsprocessen följs. Som stöd har Leverantören läs- och rapportbehörigheter till Stadens incidentregistreringssystem.

Incidenter/ärenden klassificeras och prioriteras enligt följande nivåer:

- Prioritet 1: Akut - påverkar mycket stort antal användare och/eller har en mycket stor verksamhetspåverkan.
- Prioritet 2: Brådskande - påverkar stort antal användare och/eller har en stor verksamhetspåverkan.
- Prioritet 3: Normal - påverkar ett fåtal användare och/eller har en begränsad verksamhetspåverkan.
- Prioritet 4: Turordning - påverkar ett fåtal användare och/eller har en begränsad verksamhetspåverkan, är inte prioriterat.
- Prioritet 5: Användarfråga – fråga från användare.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av leverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Ansvarar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Etablera regelverk och arbetssätt för incidenthantering.	A	M
2	Etablera och genomföra rutiner för kvalitetssäkring av processen.	A	M
3	Meddela service desk om av Leverantören upptäckta driftstörningar och påbörja felsökning.	-	A
4	Ta emot anmälningar om inträffade incidenter från Stadens användare.	A	-
5	Prioritera och klassificera incidenter.	A	-
6	Kontrollera i incidenthanteringssystemet om incidenten är känd sedan tidigare och om det finns en lösning.	A	-
7	Tilldela ansvar och koordinera fortsatt hantering av incidenten.	A	M
8	Ta emot anmälan om inträffade incidenter från service desk.	-	A
9	Överta ansvar för incidentens fortsatta hantering tills incidenten är löst eller tills att orsaken till incidenten har fastställts till att ligga hos annan part.	G	A
10	Kommunicera den fortsatta hanteringen och lösningen av incidenten till service desk	-	A

11	Kommunicera den fortsatta hanteringen och lösningen av incidenten till den ursprungliga rapportören.	A	M
12	Stänga incidenten och rapportera till Stadens incidenthanteringssystem.	G	A
13	Överlämna incidenten som ändringsbegäran om det visar sig att incidenten kräver ändring för att förhindra att den upprepas.	-	A
14	Överlämna incidenten till problemhanteringsprocessen för att undanröja orsaken till den.	-	A
15	Delta i eskaleringsgrupp vid incidenter som av service desk bedömts kräva eskalering och formera en tvärfunktionell grupp som ska lösa incidenten.	A	M
16	Rapportera enligt överenskommelse.	-	A

3 Problemhantering

3.1 Syfte

Överordnat syfte för processen problemhantering är att minimera omfattningen av antalet incidenter och upprepning av incidenter. Problemhanteringsprocessen ska därför hitta och åtgärda grundorsakerna till att incidenter uppstår. Sådana grundorsaker kallas ”problem”. Processen söker även aktivt efter problem som kan leda till möjliga framtida incidenter.

3.2 Uppgifter och ansvar

Stadens leverantör för service desk äger och ansvarar för att samordna problemhanteringsprocessen.

Leverantören ska etablera en effektiv samverkan för problemhantering med Stadens leverantör av service desk och övriga intressenter. Leverantören ska även proaktivt informera service desk och övriga intressenter om händelser som löper risk att leda till incidenter. Leverantören ansvarar för att definiera, etablera samt dokumentera nödvändiga aktiviteter och ha tillgång till erforderliga resurser på plats hos Leverantören för att hantera problem i enlighet med avtalade servicenivåer.

Leverantören ansvarar för att det finns nödvändiga stödsystem på plats för att registrera och följa upp incidenter samt kontroller för att

se till att problemlösningsprocessen följs. Som stöd har Leverantören läs- och rapportbehörigheter till Stadens incidentregistreringssystem. Leverantören ansvarar för att delge Stadens leverantör för service desk information så att informationen i detta system är uppdaterade och kan användas av andra processer, funktioner, samt vid behov Stadens övriga leverantörer.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Etablera regelverk och arbetssätt för problemlösning.	A	M
2	Etablera och genomföra rutiner för kvalitetssäkring av processen.	A	M
3	Fastslå behov av reaktiv problemanalys utifrån inkomna användarärenden och Stadens övervakning och initiera problemanalys för att förhindra upprepning av inträffade incidenter.	A	M
4	Fastslå behov av reaktiv problemanalys utifrån Leverantörens övervakning och initiera problemanalys för att förhindra upprepning av inträffade incidenter.	-	A
5	Fastslå behov av proaktiv problemanalys för att identifiera tänkbara situationer som kan resultera i incidenter.	M	A
6	Ta emot begäran om problemanalys.	-	A
7	Dokumentera och registrera problemet.	-	A
8	Klassificera och prioritera problemet.	G	A

9	Analysera och fastslå felorsaker.	M	A
10	Om möjligt ta fram kortsiktig lösning så kallad workaroud i väntan på permanent lösning.	M	A
11	Ta fram förslag till permanent lösning.	G	A
12	Skicka ändringsbegäran.	-	A
13	Bekräfta att problemet är åtgärdat efter genomförd förändring.	G	A
14	Stänga problemet.	G	A
15	Återrapportera till Stadens leverantör av service desk inklusive leverera information om problemet och lösningen till kunskapsdatabasen.	-	A
16	Delta i nödvändiga koordineringsmöten.	M	A
17	Bevaka och underhåll processens effektivitet.	M	A
18	Rapportera enligt överenskommelse	G	A

4 Ändringshantering

4.1 Syfte

Ändringshanteringsprocessen syftar överordnat till att säkerställa kvaliteten och verksamhetsnytta vid förändringar. Processen övervakar att förändringar av Lösningen genomförs på ett för verksamheten säkert sätt med kontrollerbara, planerade konsekvenser för Staden. Kontrollen omfattar alla förändringar som rör Lösningen och inkluderar bland annat maskinvara, programvara, kommunikationslösningar, dokumentation och användarstöd.

4.2 Uppgifter och ansvar

Staden ansvarar för att samordna ändringshantering för hela IT-miljön. Leverantören ska etablera en effektiv samverkan med Staden och övriga intressenter. Leverantören ska även proaktivt informera service desk och övriga intressenter om händelser som löper risk att leda till incidenter. Leverantören ansvarar för att definiera, etablera samt dokumentera nödvändiga aktiviteter och ha tillgång till nödvändiga resurser för att hantera ändringar.

Leverantören ansvarar för att det finns nödvändiga stödsystem på plats för att fullfölja sina åtaganden för ändringshantering. Staden är ansvarig för att fastslå och definiera ändringsprocessen med enhetliga kategoriseringar, riskbedömningar och riskavvärjningsmodeller. Leverantören ska följa dessa riktlinjer.

Leverantören ska även samarbeta med Stadens övriga leverantörer i syfte att samordna och granska alla planer och aktiviteter inför införande och migrering av ny eller förändrad funktionalitet eller system och för att driftsätta ändringar inte skapar problem i produktionsmiljön.

Alla ändringar i funktionalitet eller system som påverkar andra leverantörer ska rapporteras av Leverantören till Stadens leverantör av service desk. Leverantören ansvarar för att kontroller finns på plats för att säkra att ändringshanteringsprocessen följs.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Etablera regelverk och arbetssätt för ändringshantering.	A	M
2	Etablera och genomföra rutiner för kvalitetssäkring av processen.	A	M
3	Administrera system för hantering av ändringar och releaser.	A	M
4	Underhålla samt informera om register över standardförändringar.	G	A
5	Skapa ändringsförfrågan för leverantörsdrivna förändringar.	-	A
6	Klassificera inkomna ändringsförslag i följande kategorier: förhandsgodkända förändringar, vanliga förändringar och nödtåtgärder. Identifiera ändringar som kräver förändring i Avtalet.	A	M

7	Skapa beslutsunderlag för förändringar inklusive konsekvens och riskanalys.	G	A
8	Godkänna eventuella förändringar i Avtalet.	G	G
9	Identifiera beroenden och nödvändiga förändringar i gränssnitt mot kringliggande system.	M	A
10	Planera genomförandet av förändringen och lämna över till releaseprocessen alternativt till implementering av nödgärder.	A	M
11	Periodiskt följa upp genomförda förändringar för att göra erfarenhetsåtervinning.	A	M
12	Leverera information till service desk om vilka incidenter som kan kopplas till en viss förändring för erfarenhetsåtervinning och efterkalkyl.	-	A

5 Releasehantering

5.1 Syfte

Releasehanteringsprocessen syftar till att upprätta ändamålsenliga planer för vad som ska drifställas, säkra att alla komponenter är kompatibla med varandra, att det är möjligt att backa tillbaka införda produkter vid problem och att säkerställa att utrullning sker synkroniserat med verksamhetens planer.

5.2 Uppgifter och ansvar

Staden ansvarar för att samordna releasehantering för hela IT-miljön. Leverantören ska etablera en effektiv samverkan med Staden och övriga intressenter. Leverantören ska även proaktivt informera service desk och övriga intressenter om händelser som löper risk att leda till incidenter. Leverantören ansvarar för att definiera, etablera samt dokumentera nödvändiga aktiviteter och ha tillgång till nödvändiga resurser på plats hos Leverantören för att hantera releasehantering i enlighet med avtalade servicenivåer. Leverantören ansvarar för att det finns nödvändiga stödsystem på plats för att fullfölja sina åtaganden för releasehantering.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver andra Partens godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt God branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Etablera regelverk och arbetssätt för releasehantering.	A	M
2	Etablera och genomföra rutiner för kvalitetssäkring av processen.	A	M
3	Upprätthålla ett ramverk för namngivning och versionsbeteckning av releaser.	A	M
4	Ta emot beslutade förändringar från ändringshanteringsprocessen.	A	M
5	Upprätthålla och uppdatera releasekalendern.	A	M
6	Ta fram förslag till innehåll i respektive release för de system som Leverantören ansvarar för. Rekommendationen ska ha utgångspunkt i ett verksamhetsperspektiv och ta hänsyn till insamlade och godkända krav på förändringar av systemet, kostnader, tidsåtgång, risker och beroenden med kringliggande system. Förslaget ska även innehålla instruktioner för hur ett återgående till föregående release ska kunna genomföras.	G	A
7	Beskriva och besluta om innehåll i respektive release i de fall då denna omfattar andra system och leverantörer.	A	M
9	Skapa och besluta om utrullningsplan i de fall då denna omfattar andra system och leverantörer utöver Leverantören.	A	M
10	Paketera och dokumentera konstruerat system från utveckling eller underhåll	G	A

	för release inom de system som Leverantören ansvarar för.		
11	Paketera release i de fall då denna omfattar andra system och leverantörer utöver Leverantören.	A	M
12	Ta fram en slutrapport om utfallet från releasen.	M	A

6 Hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer

6.1 Syfte

Processen hantering av tjänstetillgångar och konfigurationer syftar till att upprätthålla en uppdaterad bild av systemets uppbyggnad (delarna kallas "konfigurationsobjekt"). Processen övervakar också aktivt att rätt kombination av enheterna finns och används. En tillgång är en tjänstetillgång eller IT-tjänst, som har en märkbar kostnad knuten till sig och som bidrar med sin funktion till systemet.

6.2 Uppgifter och ansvar

Staden eller Stadens leverantör av service desk tillhandahåller ett CMS (Configuration Management System) som Leverantören utifrån Stadens instruktioner och definitioner ska bidra till att hålla uppdaterat.

Leverantören ska ha en logisk modell av IT som ska säkerställa att valda delar av en komplett tjänst, system eller modul kan identifieras och underhållas samt att ändringar av dem är kontrollerade.

Leverantören ska även dokumentera beroenden mellan Lösningen och Stadens övriga system inom skolplattformen.

Leverantören ska upprätthålla och underhålla register över integrationer till och från Leverantörens system.

Nedan följer en beskrivning av uppgifter och ansvar inom processen. Ansvarig Part är markerad med "A". I de fall en utförd aktivitet kräver **andra Partens** godkännande är detta markerat med "G". I de fall det uttryckligen krävs medverkan från en Part är detta

markerat med "M". Med "Staden" menas Staden eller av Staden utsedd leverantör.

Leverantören är ansvarig för att utföra alla uppgifter som enligt god branschpraxis och industristandard ingår i denna typ av tjänsteleverans och som krävs för att Leverantören ska uppnå Tjänstens servicenivåer, oavsett om dessa uppgifter explicit anges nedan eller inte.

A – Har ansvar G – Godkänner M – Medverkar

Nr	Uppgift	Staden	Leverantören
1	Etablera regelverk och arbetssätt.	A	M
2	Etablera och genomföra rutiner för kvalitetssäkring av processen.	A	M
3	Upprätta och underhålla en konfigurationsdatabas.	A	M
4	Lämna uppdaterat korrekt data till konfigurationsdatabasen enligt överenskommet format för de objekt som Leverantören ansvarar för.	M	A
5	Stämma av konfigurationsdatabasen mot licenshantering.	A	M
6	Sätta upp och underhålla kontinuerligt grundkonfigurationer för snabb återgång till stabila lägen för de objekt som Leverantören ansvarar för.	G	A
7	Genomföra revision av innehåll i CMS.	A	M